

平成 20 年 6 月 30 日

各 位

株式会社 静岡中央銀行

「お客様満足度調査(アンケート)結果」等のお知らせについて

静岡中央銀行(社長 奥田 一)では、中期経営計画および地域密着型金融の推進に基づき、お客様の満足度の実態やニーズの把握及び、ご意見・ご要望を銀行経営施策に反映させることを目的に、昨年度に引き続き「お客様満足度調査(アンケート)」を実施いたしました。

そのアンケート結果と平成19年度中にお客様から寄せられたご意見等で改善された主な項目についてお知らせ致します。アンケートにご協力いただきました多くのお客様・地域の皆様にはこの場をお借りして心より御礼申し上げます。

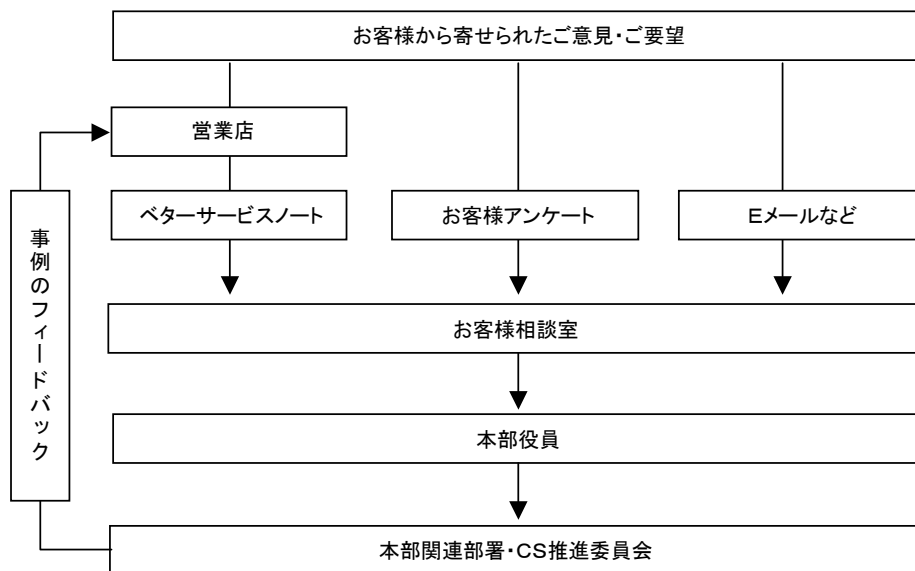
今後も貴重なご意見・ご要望を活かし、お客様の目線で当行の経営目標である「お客様・地域社会に信頼されるいきいき輝く銀行」を目指し努力してまいります。

記

1. 静岡中央銀行のCS推進体制について

～ お客様のご意見・ご要望を経営に反映させ、経営改善に取り組む体制 ～

当行では、お客様からの貴重なご意見・ご要望を経営に反映させるため、本部・支店が一体となった体制のもと、CS推進委員会、お客様相談室等を通じ、「お客様満足度の向上」に努めております。



特にお客様から寄せられたご意見・ご要望は、営業店から「ベターサービスノート」として毎日寄せられ、「緊急を要するもの」、「本部対応が必要なもの」は「本部対応シート」を作成し対応しております。

2. 「お客様アンケート」の調査結果について

「お客様アンケート」の調査方法

調査期間 平成20年3月1日から平成20年3月31日
 調査方法 郵送（当行取引先から無作為に抽出）・訪問、店頭窓口（取引先・未取引先）

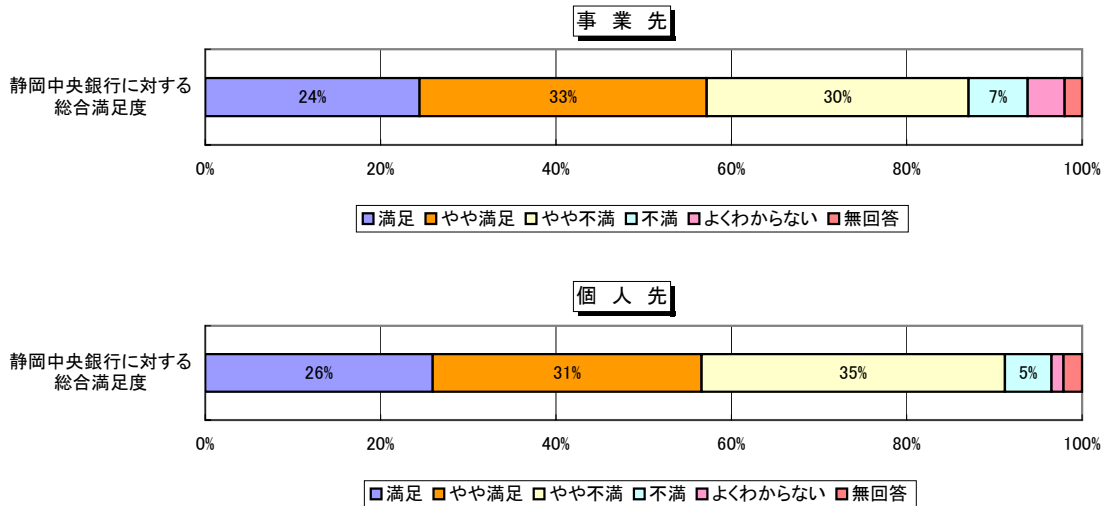
アンケート依頼先	調査先数	回答先数	回収率
事業所先（取引先・未取引先）	4,000	757	18.9%
個人先	4,000	659	16.5%
合計	8,000	1,416	17.7%

「お客様アンケート」の主な質問内容

- (1) 静岡中央銀行に対する総合満足度について
- (2) 静岡中央銀行に対する今後の取引について
- (3) 静岡中央銀行のA T Mについて（個人先のみ）
- (4) 静岡中央銀行行員に対する満足度について
- (5) 静岡中央銀行に対する印象について
- (6) 金融機関との取引で最も重要な点について
- (7) 静岡中央銀行に対する期待感について

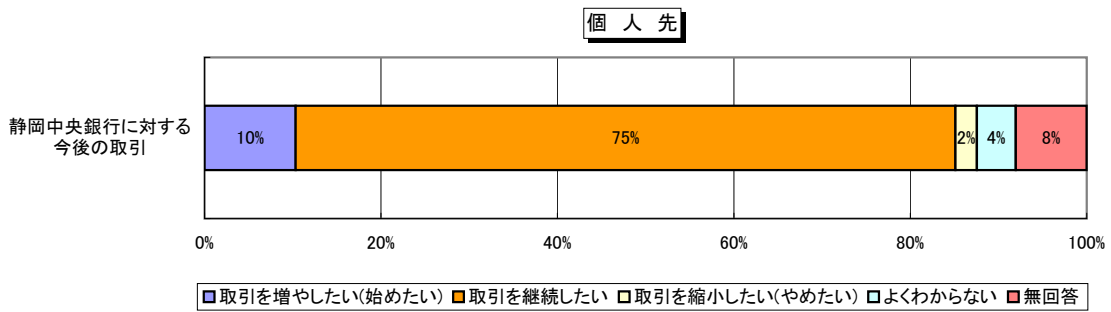
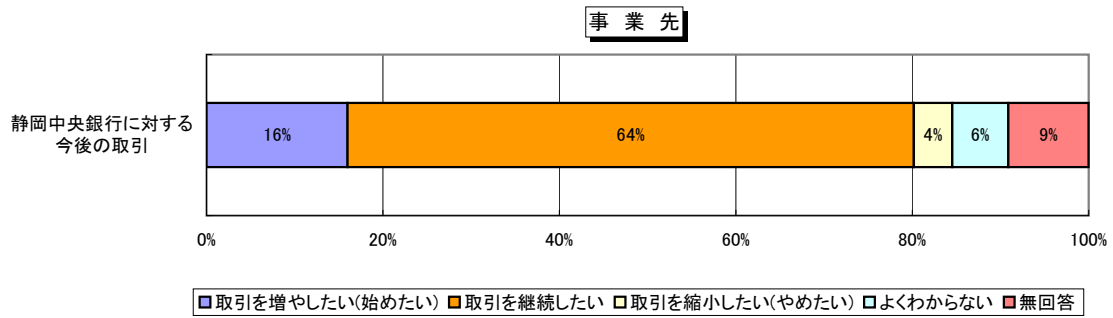
「お客様アンケート」の結果

(1) 静岡中央銀行に対する総合満足度について



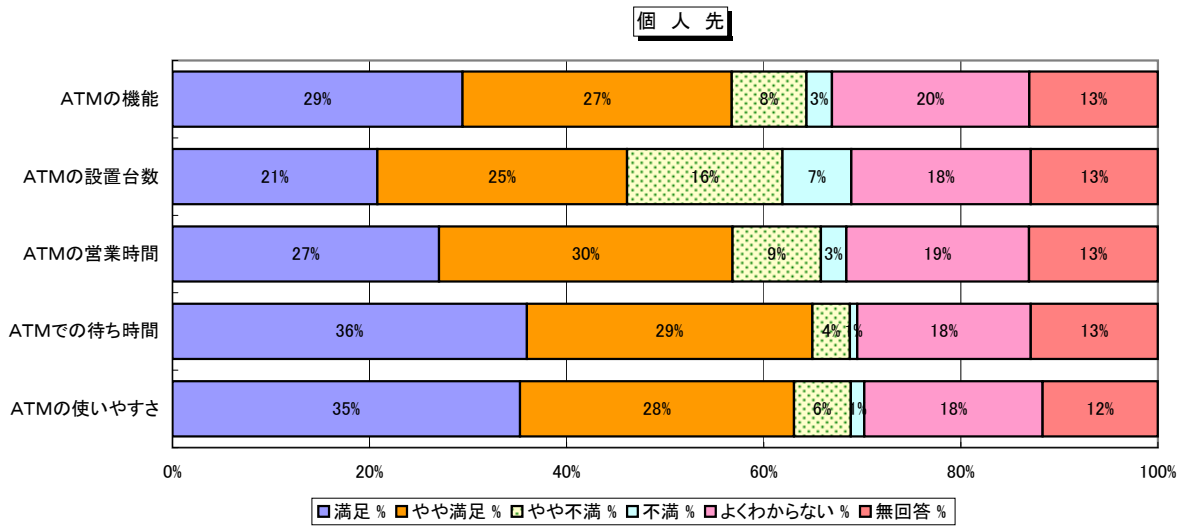
静岡中央銀行に対する総合満足度については、事業先、個人先共に57%のお客様から「満足」あるいは「やや満足」とのご回答をいただきました。
 昨年と比べ、個人先からの評価が若干上昇いたしました。今後も個人先、事業先とも、お客様のニーズに合った商品・サービスをご提供し、ご満足いただけるよう努めて参ります。

(2) 静岡中央銀行に対する今後の取引について



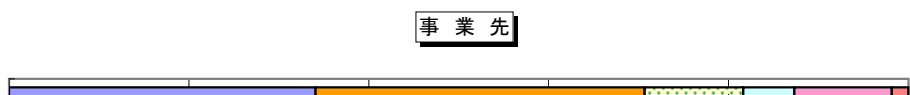
静岡中央銀行との今後の取引については、事業先および個人先とも8割のお客様から「取引を増やしたい(始めたい)」あるいは「取引を継続したい」とのご回答をいただきました。今後も、お客様のベストパートナーとして、積極的な行動で誠実にお応えするよう努めて参ります。

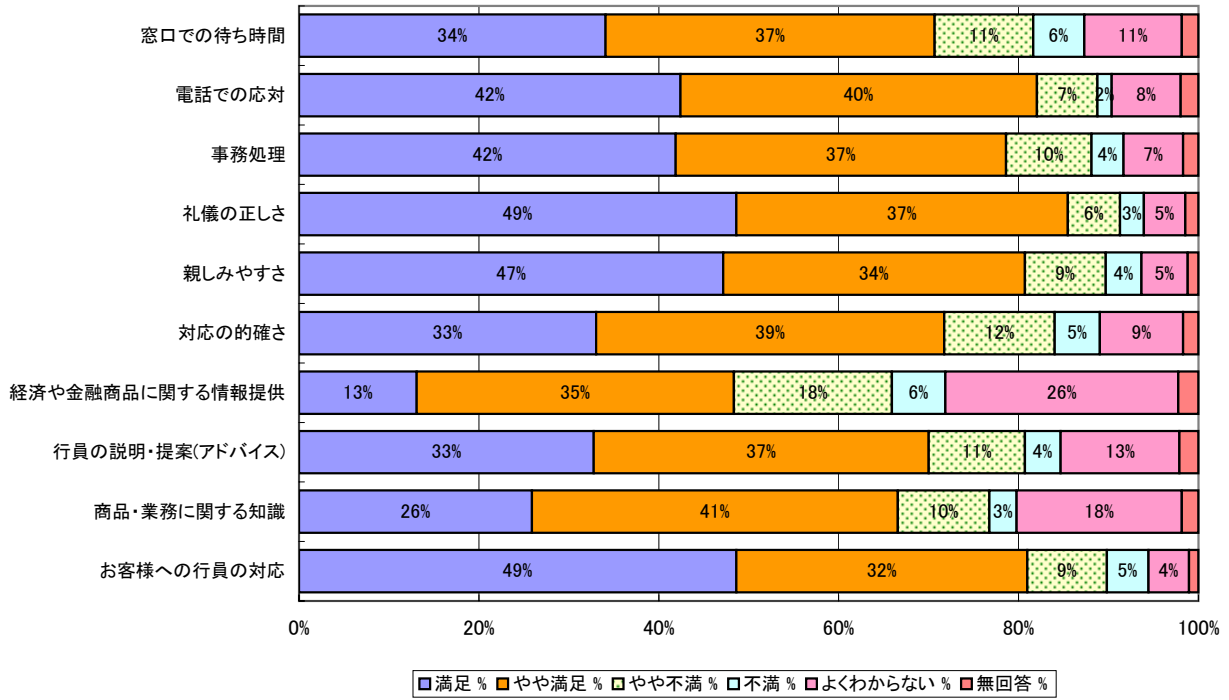
(3) 静岡中央銀行のATMについて(個人先のみ)



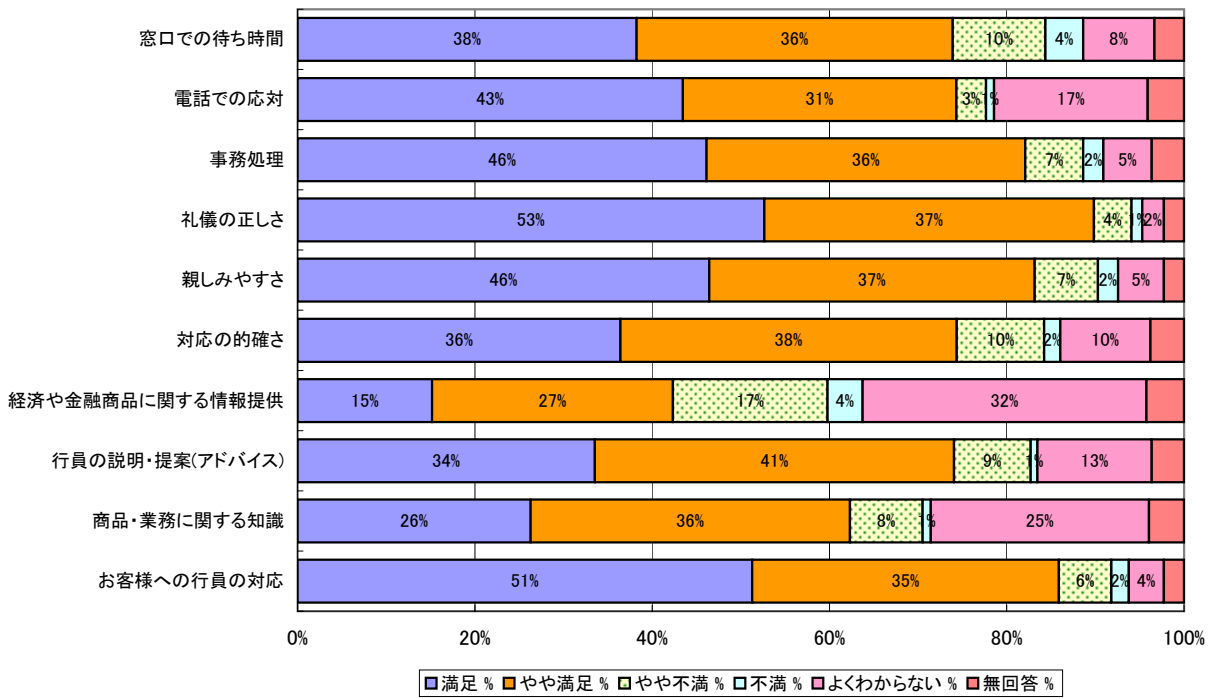
静岡中央銀行のATMについては、各項目ともに「満足」および「やや満足」との回答をいただきました。ATMの設置台数については現在セブン銀行との提携をしておりますが、更なる利便性向上のためのネットワークの拡大や、お客様を金融犯罪からお守りするためのセキュリティ強化に努めて参ります。

(4) 静岡中央銀行行員に対する満足度について





個人先

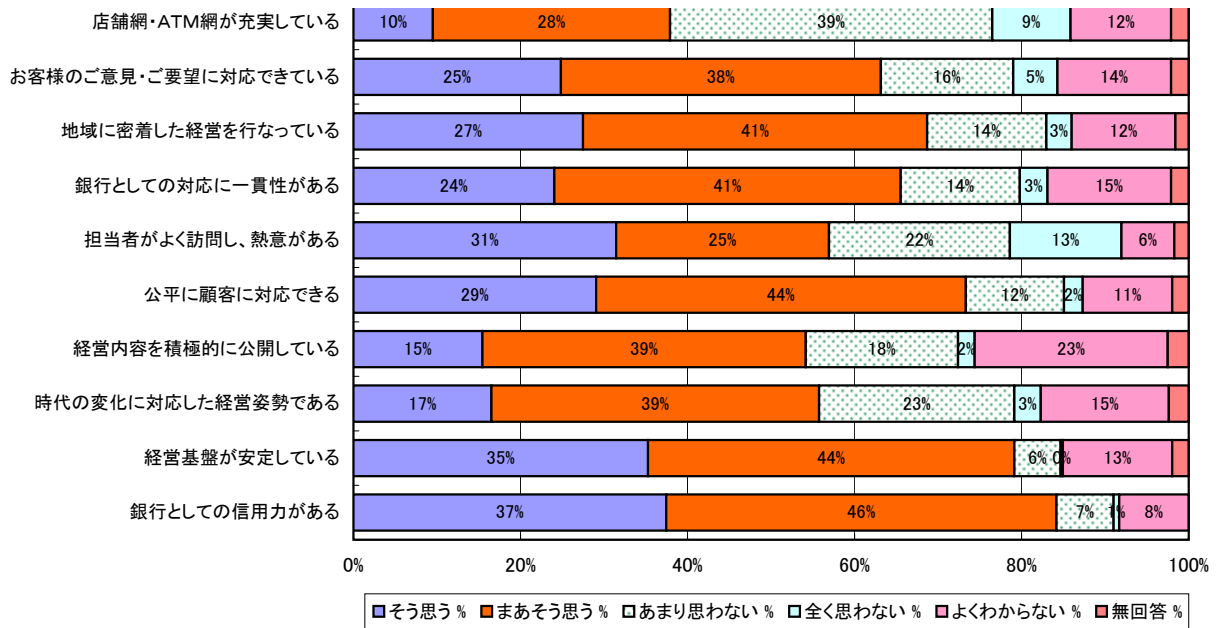


静岡中央銀行行員に対する満足度については、各項目において概ね「満足」あるいは「やや満足」とのご回答をいただきましたが、経済や金融商品に関する情報提供についての満足度が低いとの評価をいただきました。引き続き、行員のレベルアップを目指し、今後も研修体制の充実を図って参ります。

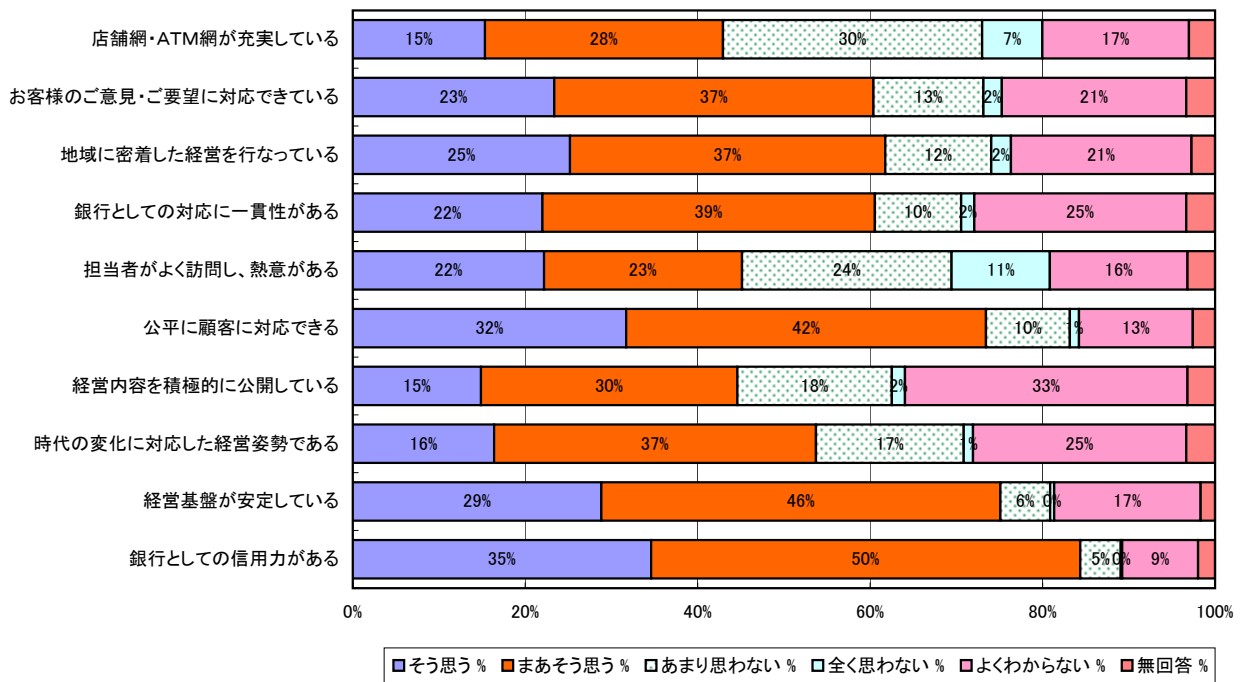
(5) 静岡中央銀行に対する印象について

事業先





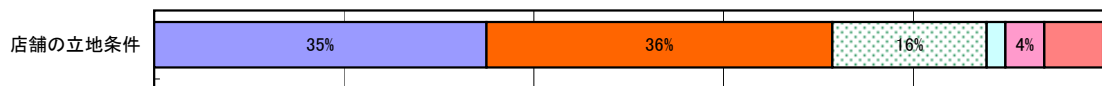
個人先

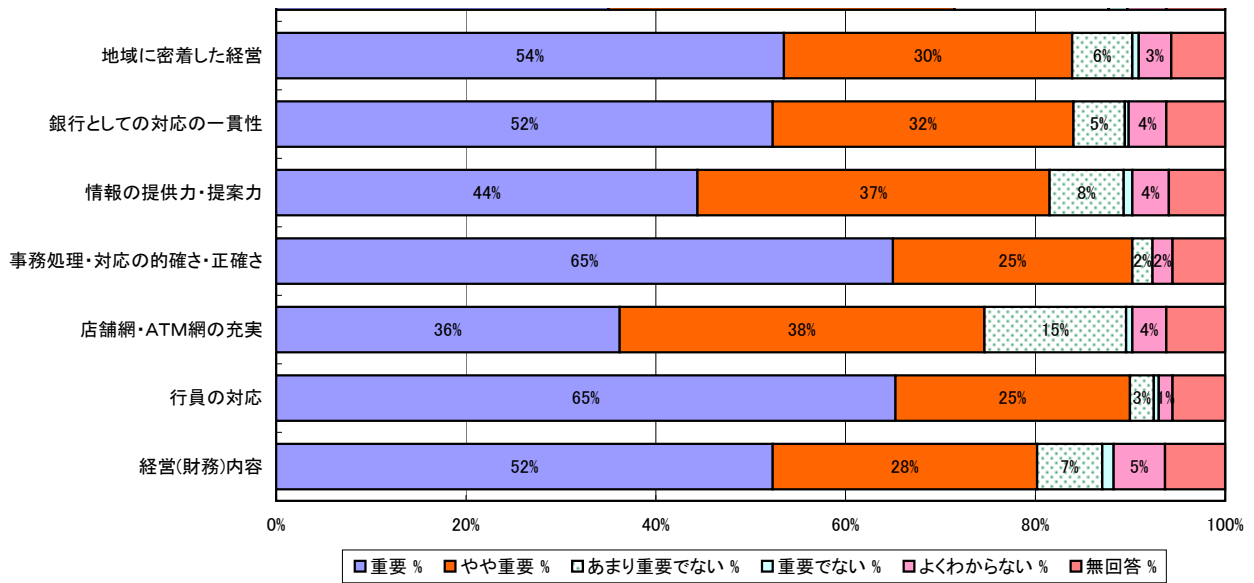


「銀行としての信用力」「安定した経営基盤」については、高い評価をいただきました。
 今後もお客様・地域社会に信頼されるいきいき輝く銀行を目指して、堅実で健全な経営に努めて参ります。

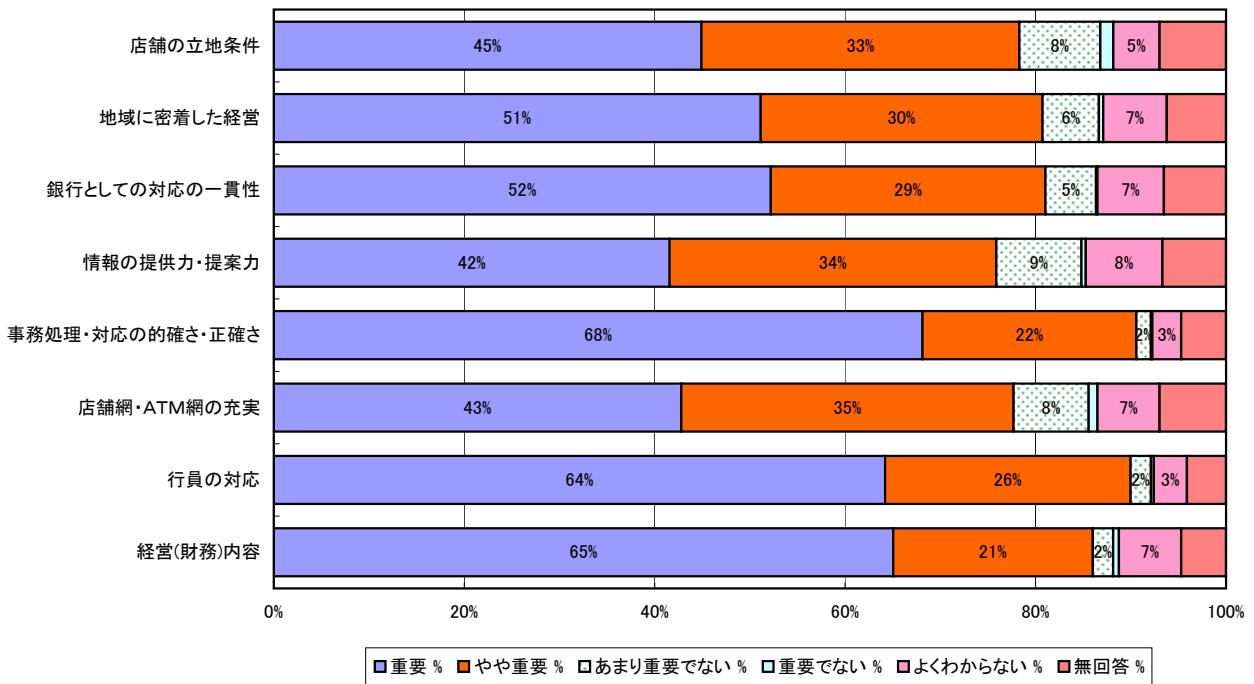
(6) 金融機関との取引で最も重要な点について

事業先





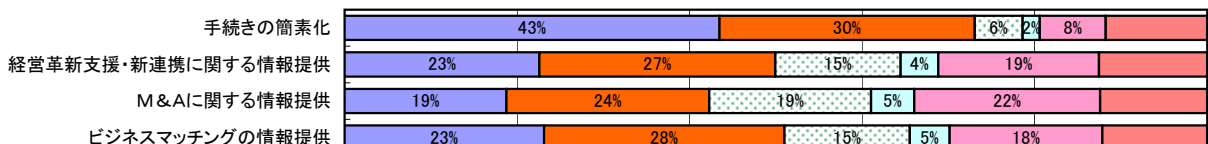
個人先

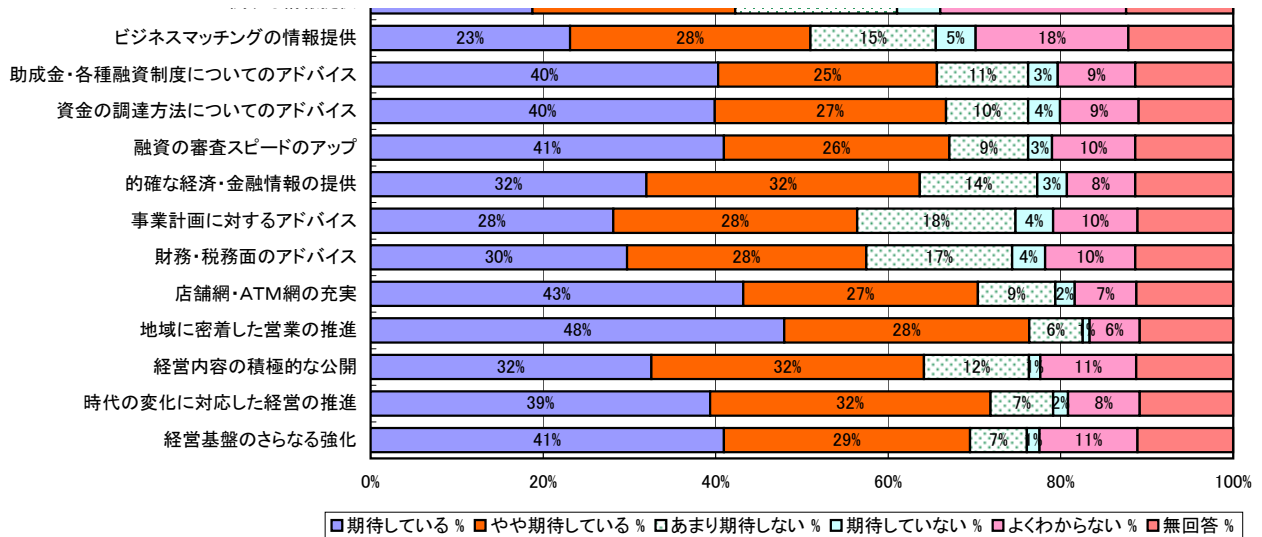


金融機関との取引については、「行員の対応」「事務処理・対応の的確さ・正確さ」を特に重要視されているお客様が事業先・個人先のお客様ともに多くありました。
 研修体制を充実させ、行員の対応および的確かつ正確な事務処理のレベルアップに努めて参ります。

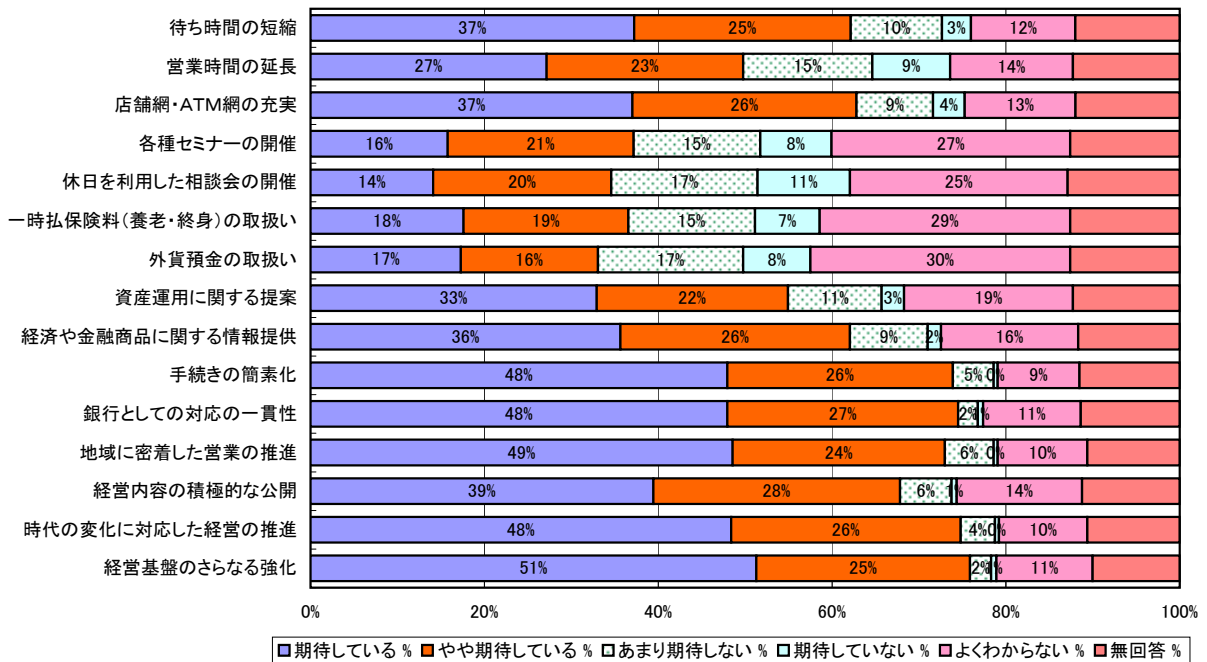
(7) 静岡中央銀行に対する期待感について

事業先





個人先



静岡中央銀行に対して、事業先においては「地域に密着した営業の推進」を期待するご回答が多くなりました。また、「手続きの簡素化」を期待するご回答が事業先・個人先とも最も多く、今後とも課題として引き続き検討いたします。

3. お客様からのご意見・ご要望から反映した主な具体的取組事項（平成19年度中）

項目	主な具体的内容
商品・サービス提供	高利回り定期預金「バリュー定期預金Ⅱ」の発売（平成19年4月） ・昨年に引続き、3年・5年の高利回り個人向け定期預金「バリュー定期預金Ⅱ」を発売。
	退職金専用定期預金「安心セカンドライフプラン」の発売（平成19年12月） ・退職金をお受取したお客様の資産運用ニーズにお応えして、退職金専用定期預金

	<p>「安心セカンドライフプラン」3商品の発売。</p> <p>個人保証・担保に過度に依存しない融資「しずちゅうCLO融資Ⅱ」の取扱い(平成19年12月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年に引続き、地元中小企業の成長支援を目的とし、新しい金融手法を活用した「しずちゅうCLO融資Ⅱ」を発売。 <p>来店不要型カードローン「しずちゅうプレオカード」の発売(平成19年9月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日中忙しくて銀行に来れない個人のお客様の資金ニーズにお応えして、来店不要型個人向けカードローン「しずちゅうプレオカード」を発売。申込から契約まで来店不要で、カード1枚で借入・返済が可能。主婦・パート・アルバイトの方も申込可。
店舗	<p>相談業務中心のインスタブランチ「サントムーン柿田川出張所」の開設(平成19年12月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・土日も営業して相談に応じてほしいというお客様のニーズにお応えして、静岡県駿東郡清水町の複合商業施設内に、当初のインスタブランチである「サントムーン柿田川出張所(愛称:CS SHOP)」をオープン。 <p>京浜住宅ローンセンターの開設(平成19年6月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・京浜エリアの住宅資金ニーズにお応えして、京浜住宅ローンセンターを東京支店内に設置。東京・川崎・横浜を中心とした住宅ローンニーズに迅速に対応。
セキュリティ強化	<p>類推されやすい暗証番号の使用停止(平成19年10月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・偽造・盗難キャッシュカード等の預金の不正利用による被害からお客様の大切な資産をお守りするため、生年月日や電話番号等類推されやすい暗証番号を使用しているお客様に対し、ダイレクトメール等にて変更のご依頼を複数回に亘りお願いした上で、類推されやすい暗証番号の使用停止を実施。 <p>電子証明書の導入(平成19年12月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット犯罪による被害からお客様の大切な資産をお守りするため、法人向けインターネットバンキング「しずちゅうビジネスWEB」の本人認証に「電子証明書」を導入。
CS体制の充実	<p>法務相談の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近年増加している、相続やご高齢のお客様との取引に関する相談に適切且つ迅速に対応するため、コンプライアンス統括部による法務相談を平成17年度より開始。開始以来、営業店からの相談件数は年々増加しており、平成19年度の相談件数は740件と倍増。

以 上